



Antes de começar a utilizar o Caixadirecta através da internet, há um conjunto de medidas que deverá adotar de forma a proteger, não só os seus dados pessoais como também toda a sua informação bancária.

Proteja as suas Credenciais

A validação da identidade no Caixadirecta Particulares é feita com base em:

Elementos de identificação (credenciais de autenticação)

- **Número de contrato e código de acesso:** dados do conhecimento exclusivo do cliente e que são solicitados no acesso ao serviço.

Com estes elementos pode ter acesso a consultas ou movimentar as suas contas na Caixa (dentro do seu património).

Adicionalmente a estes elementos de identificação, a Caixa poderá solicitar outros métodos de autenticação, no primeiro acesso/login e também nos acessos/logins posteriores a cada período de 90 dias.

Memorize-os e não os forneça a terceiros. Altere regularmente o código de acesso, sem utilizar números que sejam facilmente associados a si (exemplo: datas de aniversário).

Elementos de validação adicionais (credenciais de validação)

Para algumas operações, tais como, transferências para fora do património, pagamentos ou outras, poderá ser solicitada a utilização de um ou mais dos seguintes elementos de validação adicionais:

- **Matriz:** credencial adicional de confirmação de operações que reforça a segurança dos serviços de homebanking da Caixa:
 - É um suporte físico de dados confidenciais na posse exclusiva do cliente;
 - Não tem inscrito nenhum dado pessoal ou qualquer outro elemento que permita a terceiros a associação ao seu contrato;
 - Cada matriz dispõe de uma combinação única de números obtidos de forma aleatória e só pode ser utilizada para o contrato a que estiver associado;
 - A matriz permite validar as operações realizadas no Caixadirecta através de um fator dinâmico (dígitos selecionados aleatoriamente).

A Caixa pede apenas 3 dígitos da sua matriz e exclusivamente para validação de operações.

Proteja a sua matriz. Não a partilhe, não a guarde em suporte digital ou faça cópias, nem introduza os números em sites ou emails.

- **SMS Token:** credencial de segurança que complementa os atuais processos de autenticação e confirmação de operações no Caixadirecta. É utilizado para algumas operações e montantes, enviando para o telemóvel uma mensagem com:
 - Os dados da operação (que deverá verificar se estão corretos);
 - Um código numérico que deverá inserir quando solicitado no decorrer da operação. A utilização deste código pressupõe a validação da operação indicada conforme consta da mensagem enviada pela Caixa.

Cada código só pode ser utilizado uma vez e tem uma validade de 60 segundos. Ao fim deste tempo terá de solicitar novo código para confirmar a operação.

Proteja o telemóvel associado ao Caixadirecta. Não forneça o número, marca, sistema operativo, IMEI e ICCID. Confirme sempre os dados da operação.

Deverá ativar os Elementos de Validação, acima indicados, para que os possa utilizar. Sem tal ativação, não poderá realizar qualquer das operações para as quais a Caixa exija esses Elementos.

Proteja também o seu computador e/ou dispositivos móveis

- **Atualize regularmente o sistema operativo e o browser.** Para aumentar a segurança do seu computador deverá utilizar software devidamente licenciado e atualizar regularmente o seu sistema operativo e browser.
- **Instale um antivírus e mantenha-o sempre atualizado.** O software antivírus ajuda a proteger o seu computador contra grande parte dos vírus, trojans (Cavalos de Troia), worms e outro tipo de programas maliciosos. Estes programas podem danificar gravemente o computador.
- **Utilize um firewall pessoal.** Um firewall é instalado e utilizado num computador pessoal com o objetivo de ajudar a impedir acessos remotos não autorizados a dados ou recursos do seu computador quando está ligado à Internet. Sem firewall, o computador não tem proteção contra hackers ou outro tipo de ataque.
- **Não abra e-mails de origem duvidosa.** Os e-mails e seus anexos são frequentemente usados para propagar vírus ou proporcionar uma porta de entrada para um hacker aceder ao seu computador.



- **Adote como boa prática nunca pressionar links em e-mails, mesmo que lhe pareçam legítimos.** Muitas vezes o link visível é diferente daquele que está codificado na mensagem.
- **Não aceda ao Caixadirecta em computadores cujo acesso e utilização não seja restrito, nem em outros dispositivos ou redes de segurança duvidosa.** A utilização de computadores partilhados, colocados em locais públicos, potencia o risco de terceiros terem acesso à informação consultada, bem como a elementos de identificação pessoais, como Códigos de Acesso.
- **Suspeite das instalações não solicitadas de aplicativos/software no seu dispositivo móvel e desative, ou restrinja ao mínimo necessário, a conectividade bluetooth e wi-fi.**
- **Em caso de perda ou roubo do seu dispositivo móvel, contacte, de imediato, o respetivo operador e solicite que o número fique inativo, para impedir o seu uso.**
- **Verifique as suas contas** - consulte regularmente os saldos, as operações e os agendamentos, bem como a data e hora do último acesso.
- **Termine sempre a sessão Caixadirecta.** Feche sempre a sessão através da opção “Sair”.
- **Mantenha-se informado sobre os riscos e recomendações** - Visite regularmente a nossa Área de Segurança em <https://www.cgd.pt>

Riscos

O incumprimento das recomendações acima transmitidas, pode acarretar, entre outros, o risco de terceiros acederem a dados pessoais e confidenciais, assim como de movimentarem o seu património.

Perda, Extravio, Furto, Roubo, Falsificação ou Utilização Indevida

No caso de perda, extravio, furto, roubo, falsificação ou suspeita de utilização indevida dos seus elementos de identificação e/ou validação deve contactar-nos de imediato através dos telefones 707 24 24 24* ou 217 900 790 (24 horas por dia, todos os dias do ano).**

Responsabilidades

- O Cliente será responsável por guardar sob segredo os elementos de identificação e de validação, bem como a cumprir as recomendações de segurança acima indicadas e outras que lhe forem fornecidas pela Caixa.
- O Cliente obriga-se a comunicar à Caixa, qualquer situação e utilização abusiva do Caixadirecta por terceiro, qualquer situação em que terceiro aceda aos elementos de identificação e/ou validação e/ou aos mecanismos geradores de elementos de validação, bem como qualquer situação de perda destes mecanismos.
- As operações realizadas através do Caixadirecta e em que tenham sido introduzidos elementos de identificação e, caso solicitados pela Caixa, os elementos de validação adicionais, consideram-se autorizadas pelo titular, e serão da responsabilidade do mesmo salvo se este tiver previamente comunicado à Caixa, qualquer situação de utilização não autorizada do Caixadirecta por terceiro.
- O Cliente será responsável por todos os prejuízos resultantes da utilização indevida do Caixadirecta por terceiros, com exceção dos que ocorrerem após a sua comunicação à Caixa.
- A Caixa não garante o permanente funcionamento do Caixadirecta em todas e cada uma das vias de acesso, pelo que não poderá ser responsabilizada pela sua eventual indisponibilidade.
- Não poderão ser feitos valer perante a Caixa erros ou deficiências derivadas do meio de acesso utilizado pelo titular.

Caixadirecta – 707 24 24 24* ou 217 900 790** - 24 horas por dia, todos os dias do ano. Em caso de dúvida sobre os dados desta comunicação, contacte-nos. Ajude-nos a prestar-lhe um melhor serviço, comunicando-nos alterações de morada, correio eletrónico e telefones de contacto.

* Preço máximo a pagar por minuto: €0,10 (s/IVA incluído) para as chamadas a partir de Portugal originadas nas redes fixas e €0,25 (s/IVA incluído) para as originadas nas redes móveis (vide [Deliberação ANACOM](#)).

** Preço a pagar de acordo com tarifário do Cliente.